

Pesquisa revela nível de satisfação dos parceiros em relação à SECTI-AM

Atendimento à legislação, transparência e agilidade são os requisitos desejados pelos clientes quando buscam parceria com a Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI-AM), segundo uma pesquisa realizada no primeiro semestre de 2012, no site da instituição.

A avaliação é respondida pelos parceiros no site da SECTI e visa a conhecer o perfil dos clientes atendidos pela secretaria. De acordo com chefe do Departamento de Indicadores da SECTI-AM, Moisés Coelho, o objetivo é saber quais os quesitos mais importantes - considerados pelas instituições parceiras - na hora de fechar um acordo, convênio, ou mesmo prestação de serviços.

Coelho explicou que a avaliação é feita semestralmente, sendo que esta é a primeira vez que a pesquisa foi realizada após a sugestão de melhoria no processo proposta na auditoria da ISO 9001, ocorrida em 2011. "Já havíamos realizado outras duas pesquisas, mas desta vez foram acrescentadas novas perguntas sobre alguns pontos a serem analisados como: qualidade do apoio técnico, proatividade, agilidade, disponibilidade, transparência, acessibilidade e atendimento a legislação, visando avaliar melhor" disse.

AVALIAÇÃO

A pesquisa de satisfação do cliente é uma importante ferramenta de um sistema de informações que constantemente avalia a percepção dos clientes em relação aos serviços prestados ou produtos oferecidos por uma determinada organização ou empresa.

Desde janeiro de 2011, a SECTI-AM disponibiliza para o público a pesquisa de satisfação interna contendo os resultados da aplicação do questionário de satisfação junto aos clientes internos. Na última edição da pesquisa, a secretaria apresentou uma novidade em relação às pesquisas externas anteriores. Incorporou novos itens para conhecer a percepção do cliente externo, com o objetivo de buscar melhoria contínua das atividades junto ao público atendido pelo órgão.

Fonte: CIÊNCIAemPAUTA, por Laize Minelli